

**LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE CONTACTOS E  
INFORMACIÓN PERSONAL**



**ELABORADO POR: ANTONIO HERNÁNDEZ JAIMES,  
JEFE DE SEGURIDAD INFORMÁTICA, OFICIAL DE  
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

**APROBADO POR: COMITÉ INSTITUCIONAL DE PROTECCIÓN  
DE DATOS PERSONALES**

**NOVIEMBRE DE 2019**

## Tabla de contenido

1.	Herramienta CRM: .....	3
2.	Lineamientos para la gestión de contactos e información personal: .....	3
2.1	Consentimiento expreso o autorización de tratamiento de datos personales: .....	3
2.1.1	Situaciones en las que no es necesario solicitar autorización de tratamiento de datos personales: .....	4
2.2	Canales para la obtención de la autorización de tratamiento de datos personales:.....	5
2.3	Registro de información personal de menores de edad .....	7
2.4	Registro de información personal sensible .....	7
3.	Campañas masivas .....	7
4.	Anexos .....	8
4.1	Modelos de consentimientos y avisos de privacidad.....	8

A continuación, se establecen los lineamientos relacionados con la gestión de contactos e información personal de la Fundación Universidad del Norte. **El alcance de estos lineamientos es la gestión de contactos de personas naturales para actividades de mercadeo, venta, promoción de productos, actividades académicas o de extensión, investigaciones o consultorías.** Estas disposiciones son obligatorias para todas las dependencias académicas y administrativas que realicen este tipo de actividades, y en general, para todas las áreas que traten con datos e información personal, en aras de dar cumplimiento a la normativa colombiana vigente.

## **1. Herramienta CRM:**

La solución tecnológica dispuesta por la Universidad para la gestión de contactos e información comercial es el CRM. Toda dependencia académica o administrativa que se encuentre habilitada para hacer uso de este sistema, **debe realizar la gestión de datos e información personal exclusivamente con este sistema.** Las oficinas que no se encuentren habilitadas en el mismo, podrán trabajar con otras herramientas, pero igualmente deben seguir estos lineamientos.

## **2. Lineamientos para la gestión de contactos e información personal:**

### **2.1 Consentimiento expreso o autorización de tratamiento de datos personales:**

La regulación colombiana de HABEAS DATA exige que el tratamiento de datos personales esté condicionado a un consentimiento expreso e informado por parte del titular, cuya evidencia pudiera ser objeto de consulta posterior. Se entiende por tratamiento cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, el almacenamiento, circulación, supresión o uso para cualquier tipo de finalidad: actualización de datos, invitación a eventos, promoción de programas o servicios, entre otras.

Por lo anterior, **siempre que se tengan datos recopilados de un contacto, sin importar la fuente de los mismos, el primer acercamiento debe ser para obtener la respuesta del consentimiento expreso o autorización para tratamiento de sus datos, almacenando la respectiva evidencia del mismo.**

**Es necesario que se registre la ubicación de la evidencia del consentimiento cuando la persona autorice el tratamiento de sus datos personales. Las dependencias que utilizan**

la plataforma CRM deben ingresar en la vista de la persona y registrar en el campo “Ubicación Evidencia de Autorización” de la pestaña “Seguimiento” dónde reposa la evidencia de la autorización de tratamiento. Las dependencias que utilizan otras herramientas para la gestión de contactos o información personal deben, de igual forma, registrar, identificar y consultar la ubicación de la evidencia de autorización de tratamiento que hayan obtenido de los titulares.

### 2.1.1 Situaciones en las que no es necesario solicitar autorización de tratamiento de datos personales:

De acuerdo con la normativa colombiana, la autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de: a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial; b) Datos de naturaleza pública; c) Casos de urgencia médica o sanitaria; d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas. Con respecto a esto, cualquier inquietud o interpretación de esta directriz deberá ser escalada a la Oficina Jurídica. **A continuación, se describen algunas situaciones particulares en las que no es necesaria la autorización de tratamiento de datos personales:**

- Cuando se recolecte información personal **no sensible de contactos que ya tienen un vínculo con la institución (estudiantes, egresados, exestudiantes, empleados) y que no hayan revocado su autorización de tratamiento.**
- Cuando un titular solicite información a alguna dependencia de la Universidad, por ejemplo, información sobre programas académicos, eventos, becas, créditos, etc., no se requiere contar con el consentimiento expreso o autorización de tratamiento de datos personales, para dar respuesta puntual a la solicitud realizada. Se entiende que se trata de una conducta inequívoca por medio de la cual el titular conoce y autoriza la finalidad de tratamiento de su información, la cual se limita a dar respuesta a su inquietud o solicitud de información.
- En el caso de formularios web que solo capturen el correo electrónico de personas con la finalidad de envío de *newsletters* periódicos, siempre y cuando:
  - El único envío de información que se le realice a la persona sea para el que esta se suscribió. Por lo tanto, debe llevar una leyenda que indique que su correo será usado exclusivamente para tal suscripción.

- El correo de *newsletter* le permita a la persona cancelar la suscripción, como se indica en el numeral 3. Por tal motivo, una vez la persona cancele no se le deben realizar más envíos.

## 2.2 Canales para la obtención de la autorización de tratamiento de datos personales:

Los canales definidos para obtener el consentimiento expreso o autorización de tratamiento de datos personales por parte de los titulares son:

- **Formatos físicos: Todo formato físico utilizado para recolección de datos personales debe contener el correspondiente aviso de privacidad** (ver Anexo) y un espacio para la firma del titular, la cual se convierte en la evidencia de consentimiento y autorización de tratamiento de sus datos personales. Un formato físico podrá ser utilizado para recoger los datos de una o varias personas. **La dependencia que realiza la recolección de datos personales es la responsable de mantener y custodiar los formatos con las respectivas evidencias de consentimiento de los titulares, es decir, en este caso, las firmas.**

Si la dependencia que recolecta datos personales se encuentra habilitada para realizar la gestión de contactos utilizando la plataforma CRM debe registrar la ubicación de la evidencia en el campo “Ubicación Evidencia de Autorización” de la pestaña “Seguimiento” con el formato “[DEPENDENCIA] – [UBICACIÓN DE LA EVIDENCIA]”. La ubicación de la evidencia se refiere a la localización del archivo físico o digitalizado que contiene las firmas de los titulares que autorizan el tratamiento. Algunos ejemplos se muestran a continuación:

CEC - \\Eucalipto\CEC\RegistroEvidencias\FeriaProgramasIsem2019

Idiomas – Archivador Idiomas, Gaveta 3, AZ No. 35

ADMISIONES-SAD: Nombre del evento, Ubicación (En el caso en que la evidencia de consentimiento esté digitalizada en SAD).

**En el caso en el que la gestión de contactos se realice con una herramienta diferente a la plataforma CRM, la dependencia deberá tener registro de dónde reposan o son almacenados los formatos físicos de consentimiento, de tal manera que estas evidencias puedan ser ubicadas rápidamente si un titular o la autoridad así lo solicitan.**

- **Correo Electrónico:** Podrá utilizarse el correo electrónico como mecanismo para solicitar el consentimiento o autorización de tratamiento de datos personales siempre y cuando el titular responda de manera afirmativa e inequívoca al siguiente texto:

*“A continuación se presenta el correspondiente aviso de privacidad relacionado con el tratamiento de datos personales de la Universidad del Norte. En caso de que esté de acuerdo en otorgar la autorización del tratamiento de sus datos personales, favor responder este correo con la palabra “SI”, lo cual se entenderá como una autorización expresa para el tratamiento de su información personal”*

*Incluir Aviso de Privacidad (Ver Anexo).*

En caso de obtener una respuesta afirmativa por parte del titular, esta se debe reenviar al buzón [registroevidencias+correoelectronico@uninorte.edu.co](mailto:registroevidencias+correoelectronico@uninorte.edu.co) con el asunto: “[Oficina que envía el correo]”

Si la dependencia que recolecta datos personales está habilitada para realizar la gestión de contactos utilizando la plataforma CRM debe registrar la ubicación de la evidencia en el campo “Ubicación Evidencia de Autorización” de la pestaña “Seguimiento” con el formato “[DEPENDENCIA] – [UBICACIÓN DE LA EVIDENCIA]”. La ubicación de la evidencia, en este caso, siempre será “Buzón de registro de evidencias”. Algunos ejemplos se muestran a continuación:

CEC – Buzón de registro de evidencias

Ildiomas – Buzón de registro de evidencias

- **Llamada telefónica: El Centro de Contacto de la Dirección de Mercadeo es la única oficina en la institución que cuenta con la infraestructura necesaria para grabar las llamadas y por ende registrar las evidencias de consentimiento que se entreguen por este canal.** Estas llamadas telefónicas se llevan a cabo por medio de *Campañas de Autorización de Datos Personales* que deben solicitarse formalmente a la Dirección de Mercadeo. **Cuando se trate de una campaña de autorización, es decir, una campaña cuyo objetivo es recolectar el consentimiento expreso o autorización de tratamiento de datos personales; o cuando se esté contactando a un titular del que no se tenga aún consentimiento de tratamiento, en la llamada el agente del Centro de Contacto lo primero que debe solicitar al titular es dicha autorización de tratamiento de sus datos. La llamada quedará grabada y asociada al registro de la persona en la plataforma CRM.**

Para la utilización de este canal como mecanismo para la obtención de autorización de tratamiento, deben tenerse en cuenta las especificaciones de servicio del Centro de Contacto de la Dirección de Mercadeo y su capacidad, sobretodo en momentos de alta demanda, en los cuales los tiempos de obtención de los consentimientos pudieran ser superiores a los que exige la actividad o campaña realizada.

- **Formularios web:** Los formularios web o encuestas que recopilen datos personales no anónimos deberán ser hospedados en el sitio web institucional o en la herramienta QuestionPro. En ambos casos, los formularios deben contener el aviso de privacidad (ver Anexo) y un *checkbox* requerido de aceptación, el cual se constituye en la evidencia de consentimiento expreso. Adicionalmente en estos formularios se deben solicitar los datos mínimos descritos en el numeral 1.

### 2.3 Registro de información personal de menores de edad

Las áreas que recopilen datos personales de menores de edad, deberán definir los mecanismos para obtener la autorización de sus padres o representantes legales, de acuerdo con lo establecido en la ley colombiana. En ese sentido, debe tenerse en cuenta que los menores con 14 años de edad o más, considerados menores adultos, pueden ellos mismos otorgar el consentimiento expreso o autorización de tratamiento de sus datos personales. En caso de los menores de 14 años, el representante legal del niño, niña o adolescente será quien deba otorgar la autorización.

### 2.4 Registro de información personal sensible

En la recolección de información sensible, es decir, aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos; **se debe tener presente que el titular que no está obligado a autorizar su tratamiento, por tanto ninguna actividad podrá condicionarse a que el titular suministre datos personales sensibles.**

## 3. Campañas masivas

Los siguientes son los lineamientos que deben cumplirse en la realización de las campañas o envíos masivos de mensajes de promoción o mercadeo:

- **Las campañas de mercadeo o promoción deberán ser realizadas solamente con titulares de los cuales se tenga su consentimiento expreso o autorización de**

**tratamiento. Para el caso de los estudiantes, egresados o funcionarios, este consentimiento es intrínseco a su condición y vínculo con la institución.**

- **Todas las campañas masivas realizadas vía correo electrónico deberán contar con una opción de “darse de baja” o “*unsubscribe*”, de tal manera que los titulares puedan solicitar que no se les envíe información de ese tipo.** Cabe aclarar que una solicitud de “darse de baja” de una lista de distribución aplica para una cuenta de correo y no para la persona (una persona puede tener varias cuentas de correo y la solicitud de “darse de baja” de la lista de distribución aplica para la cuenta de correo en la que recibió el mensaje correspondiente a la campaña y no para todas sus cuentas de correo). En ningún caso puede entenderse una solicitud de “darse de baja” como una revocatoria de autorización de tratamiento, la cual debería realizarse usando el procedimiento descrito en el numeral No. 11 de la [Política de privacidad de datos personales](#) que se encuentra publicada en el sitio web institucional. Sin embargo, es importante tener presente que si una persona revoca la autorización de tratamiento o no la entrega y si su solicitud es procedente, no podrá ser objetivo en ninguna campaña de mercadeo o promoción. La plataforma CRM provee todas las funcionalidades para realizar campañas de envío de correos electrónicos en forma masiva de información, promoción de programas, invitación a ferias o eventos. En ese sentido, deberán seguirse los pasos de creación de listas de público objetivo, definición de campañas, asociación de listas de público objetivo a campañas y el uso de la herramienta dispuesta para el envío y seguimiento de correos masivos. El detalle de cómo realizar estas tareas se encuentra descrito en el manual de usuario del sistema.
- **Los mensajes SMS podrán ser enviados únicamente a titulares que hayan manifestado un interés por un evento o tema en particular. No podrán enviarse mensajes SMS de manera masiva.**

## **4. Anexos**

### **4.1 Modelos de consentimientos y avisos de privacidad**

A continuación, se presentan modelos de formatos para obtener el consentimiento de tratamiento y avisos de privacidad para formularios impresos y en formato web. Además, el aviso de privacidad relacionado con el tratamiento de la videovigilancia.

**Las áreas pudieran adoptar avisos de privacidad específicos que vayan acorde con el tratamiento de datos personales que realizan o cuando se desee consolidarlos con otros formatos o**



**autorizaciones que se recolectan de los titulares (Consentimientos médicos, investigaciones reguladas por el comité de ética, procesos de financiamiento estudiantil, etc.) En esos casos, deben solicitar a la Oficina Jurídica el apoyo para la redacción de los mismos.**

#### **AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (FORMATOS IMPRESOS)**

Este formulario contiene preguntas personales, sociales y académicas, y con su diligenciamiento, usted acepta el uso y tratamiento que la Fundación Universidad del Norte identificada con NIT 890.101.681-9 con domicilio en la ciudad de Barranquilla, Colombia, Km 5 Antigua Vía a Puerto Colombia, con línea telefónica de contacto 3509509, dará a esta información en consonancia con la Constitución, en la Ley 1581 de 2012, y a las políticas que se pueden consultar en el siguiente link: <http://www.uninorte.edu.co/politica-de-privacidad-de-datos>, y en especial con la siguiente finalidad: **(incluir finalidad del tratamiento).**

Como titular de la información a suministrar declara que la misma es totalmente actual, exacta y veraz. Asimismo, reconoce que es el único responsable de la información falsa, inexacta que suministre.

Sus derechos como titular de los datos suministrados, son los previstos en la Constitución y la Ley 1581 de 2012, y especialmente acceder en forma gratuita a los datos proporcionados, solicitar actualización y rectificación de su información, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocatoria de la autorización y/o solicitar la supresión del dato (salvo cuando por disposición legal o contractual sea obligatorio conservar la información), presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la normativa vigente.

Los titulares podrán ejercitar, en cualquier momento, sus derechos derivados o relacionados con la protección de datos personales (habeas data) a través de los medios y procedimiento indicado en la política de protección de datos personales de la Universidad al cual puede acceder en el siguiente link: <http://www.uninorte.edu.co/politica-de-privacidad-de-datos>.

Así mismo, he sido informado sobre el carácter facultativo que tiene el suministro de información sensible o datos de las niñas, niños y adolescentes. Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

Manifiesto que la presente autorización me fue solicitada y puesta de presente antes de entregar mis datos, y que la suscribo de forma libre y voluntaria una vez leída en su totalidad.

Nombre: \_\_\_\_\_ (del titular)

Firma: \_\_\_\_\_ (del titular)

Identificación: \_\_\_\_\_ (del titular)

Fecha: \_\_\_\_\_ (Fecha en que se puso de presente al titular la autorización y entregó sus datos)

### **AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (FORMULARIOS WEB)**

Por este medio acepto plenamente y autorizo a la FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DEL NORTE a la recolección y tratamiento de los datos personales a través de formularios físicos, electrónicos o por cualquier medio por el cual pueda entregar a la UNIVERSIDAD información personal, para que esta proceda con la incorporación de los datos facilitados en la bases de datos de las cuales es titular y responsable la UNIVERSIDAD, y su tratamiento en los términos estipulados en el presente documento y en las normas vigentes al interior de la UNIVERSIDAD. La finalidad para la recolección, uso y tratamiento de datos personales a que se refiere esta política es la adecuada gestión, administración, mejora de las actividades y distintos servicios de la UNIVERSIDAD, realización de procesos internos, estadísticas, análisis cuantitativo y cualitativo de las actividades, tales como uso del campus o de los servicios ofrecidos por la UNIVERSIDAD, entre otros que resulten de interés para la institución. Igualmente podrá referirse al ofrecimiento de nuevos productos o mejora de los existentes que puedan contribuir con el bienestar académico, administrativo, financiero o de formación, ofrecidos por la UNIVERSIDAD o por terceros relacionados con su objeto. Manifiesto que la información anteriormente entregada a la UNIVERSIDAD es totalmente actual, exacta y veraz y reconozco mi obligación de mantener, en todo momento, actualizados los datos, de forma tal que sean veraces y exactos. En todo caso, reconozco que soy el único responsable de la información falsa o inexacta que realice y de los perjuicios que cause a la UNIVERSIDAD o a terceros, por la información que facilite. Al facilitar datos de carácter personal, acepto igualmente la remisión de información acerca de noticias, cursos, eventos, boletines y productos relacionados con la UNIVERSIDAD. La UNIVERSIDAD hará un uso responsable de la información entregada por los titulares, además de lo consagrado en su política de privacidad de uso y tratamiento de información personal, privacidad y confidencialidad de la información existente en las bases de datos solo suministrará información cuando este lo solicite o autorice expresamente, cuando medie decisión judicial o administrativa o cuando esta información esté prevista en los convenios interinstitucionales suscritos por la UNIVERSIDAD. He sido informado sobre el carácter facultativo que tiene el suministro de información sensible la cual tendrá carácter reservado y acerca de los derechos que me asisten como titular, para conocer, actualizar y solicitar la rectificación o supresión de datos conforme a los procedimientos y políticas de la institución establecidas en:

<http://www.uninorte.edu.co/politica-de-privacidad-de-datos>. Así mismo, sobre el carácter facultativo que tiene el suministro de información sensible o datos de las niñas, niños y adolescentes. Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

La responsabilidad en el tratamiento de la presente información estará a cargo de la Fundación Universidad del Norte, Km.5 Vía Puerto Colombia - Tel. (57) (5) 3509509 - Barranquilla, Colombia.

### **AVISO DE PRIVACIDAD (INGRESO AL CAMPUS Y VIDEOVIGILANCIA)**

La Fundación Universidad del Norte recolectará, almacenará y utilizará la información suministrada para el ingreso a nuestro campus con la finalidad de mantener la seguridad e integridad de la Institución, y de acuerdo a lo establecido en nuestra Política de Protección de Datos Personales, la cual puede ser consultada en el siguiente link: <http://www.uninorte.edu.co/politica-de-privacidad-de-datos>. Así mismo, la Universidad implementa sistemas de videovigilancia en su campus y alrededores con la misma finalidad.

Sus derechos como titular de los datos suministrados, son los previstos en la Constitución y la Ley 1581 de 2012, y especialmente acceder en forma gratuita a los datos proporcionados, solicitar actualización y rectificación de su información, solicitar prueba de la autorización otorgada, revocatoria de la autorización y/o solicitar la supresión del dato (salvo cuando por disposición legal o contractual sea obligatorio conservar la información), presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a la normativa vigente.

Los titulares podrán ejercitar, en cualquier momento, sus derechos derivados o relacionados con la protección de datos personales (habeas data) a través de los medios y procedimiento indicado en la política de protección de datos personales de la Universidad al cual puede acceder en el siguiente link: <http://www.uninorte.edu.co/politica-de-privacidad-de-datos>.

Así mismo, se informa sobre el carácter facultativo que tiene el suministro de información sensible o relacionada con niños, niñas y adolescentes, la cual tendrá carácter reservado. Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

